

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kereta Api adalah alat transportasi atau kendaraan yang menggunakan tenaga gerak. Yang seringkali dirangkai dengan kendaraan lain yang berada di rel. Kereta Api ialah alat transportasi umum/massal yang kebanyakan terdiri dari lokomotif dan rangkaian gerbong. Rangkaian gerbong tersebut memiliki ukuran luas yang berbeda-beda, maka dari itu mampu mengangkut penumpang ataupun barang dalam jumlah banyak, sehingga disetiap negara umumnya menjadikan kereta api sebagai alat transportasi utama baik antar kota maupun antar negara. Di lingkup jasa transportasi, selain angkutan kota salah satu yang banyak dicari yaitu kereta api. Dipilihnya kereta api ini karena memiliki waktu yang lebih cepat daripada transportasi darat lainnya dan mudah di jumpai di setiap kota karena memiliki stasiun di setiap kotanya. Stasiun kereta api Malang Kota Baru merupakan stasiun tingkat kelas B yang berada di Kiduldalem, Klojen, Malang yang terletak pada ketinggian +444 meter. Terdapat 9 jalur kereta, namun pada jalur 3 digunakan sebagai jalur sepur lurus. Stasiun kota baru memiliki 12 layanan kereta api yang disediakan untuk konsumen, dan memiliki kelas tersendiri yaitu kelas eksekutif, ekonomi AC premium, ekonomi AC plus, ekonomi AC, lokal ekonomi AC dan campuran.

Kepuasan konsumen merupakan tolak ukur keberhasilan pada perusahaan. Sesuatu yang dibutuhkan oleh seseorang atau kelompok dan berhasil didapatkan merupakan definisi dari kepuasan itu sendiri. Selain membahas kepuasan penumpang, penting juga membahas pada lapangan yang ada. Dari hasil pengamatan di lapangan yaitu Stasiun Malang Kota Baru, terdapat beberapa poin yang masih kurang di mata konsumen dan peneliti, terutama pada lahan parkir yang masih kurang memadai dan menggunakan pinggir jalan raya sebagai lahan parkir sehingga sering terjadi kemacetan pada setiap jam tertentu. Selain itu juga pada pintu masuk ketika hendak membeli tiket pelanggan kerap bingung tempatnya dimana, dan juga ruang tunggu untuk penumpang masih terdapat

beberapa yang belum mendapatkan tempat duduk sebelum jam pemberangkatan kereta api. Karena terdapat beberapa ruang tunggu yaitu ruang tunggu non AC terbuka dan ruang tunggu terbuka non AC yang letaknya sejajar dengan rel kereta api. Pada sekitaran toilet juga belum terdapat loker untuk menyimpan tas/koper agar saat ke masuk toilet penumpang tidak perlu membawa barang bawaan. Maka dari itu, perlu di tinjau ulang untuk menganalisa kepuasan konsumen pada stasiun malang kota baru.

Berdasarkan penjelasan diatas, maka peneliti melakukan perbaikan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengunjung stasiun kereta api menggunakan metode *Fuzzy Servqual* dan QFD. Seperti tertera pada jurnal (Sutinah & Simamora, 2018), dari metode tersebut pihak rumah sakit dapat mengetahui atribut mana yang harus ditingkatkan, dan pihak peneliti menyarankan untuk penelitian selanjutnya menambahkan metode lainnya agar hasil yang didapat lebih baik lagi. Maka dari itu dengan metode *Fuzzy servqual* dan QFD pihak stasiun diharapkan mengetahui apa yang menjadi prioritas utama perbaikan di stasiun. Usulan perbaikan yaitu menggunakan HOQ (*house of quality*) digunakan untuk mendapatkan nilai peringkat usulan mana yang harus diprioritaskan. Dengan ketiga metode tersebut diharapkan dapat mengetahui sejauh mana tingkat kepuasan layanan yang diberikan oleh stasiun, serta dapat mengusulkan perbaikan pelayanan yang sudah ada.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan pada latar belakang tersebut, maka dapat diketahui bahwa masalah yang dapat dirumuskan adalah Bagaimana meningkatkan kualitas pelayanan di Stasiun Kereta Api Kota Baru Malang dengan menggunakan *Fuzzy Servqual* dan QFD.

1.3 Tujuan Penelitian

Berikut tujuan yang diharapkan dari penelitian disini adalah :

1. Mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan Stasiun Malang Kota Baru
2. Menganalisa atribut yang perlu mendapatkan prioritas untuk dilakukan peningkatan perbaikan
3. Memberikan usulan perbaikan terhadap kualitas pelayanan stasiun

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih baik bagi pelanggan untuk kedepannya.
2. Dapat menjadi pertimbangan sebagai pengambilan keputusan perihal pelayanan dan kinerja terhadap pelayanan Stasiun KAI.
3. Dapat mengusulkan perbaikan di beberapa atribut yang dianggap kritis dan atribut yang memerlukan perbaikan bagi Stasiun KAI.

1.5 Batasan Masalah

Agar penelitian ini menjadi lebih terarah maka penulis memberikan batasan terhadap masalah yang dibahas, yaitu:

1. Penelitian dilakukan terhadap pelanggan yang sedang atau pernah menggunakan jasa kereta api di Stasiun Kota Baru Malang
2. Asumsi pada penelitian yaitu responden paham terhadap pertanyaan pada kuisioner yang di ajukan.
3. Pada bagian *servqual*, peneliti hanya mencari nilai GAP 5 yaitu kesenjangan antara persepsi dengan harapan pelanggan.

4. Pada tahap *fuzzy*, peneliti hanya menggunakan tahap *Fuzzyfikasi* & *Defuzzyfikasi*

